

衛生福利部113年度民意調查報告摘要表

調查名稱	顧客服務滿意度調查				
主辦機關	中央健康保險署	主管機關	衛生福利部	受委託調查機構	☐ 自行辦理 ☒ 趨勢民意調查股份有限公司
調查日期	自113年8月12日至113年10月21日			使用經費	825,000元
調查母體	年滿18歲以上之民眾、健保投保單位業務承辦人、與健保署有特約業務之醫事服務機構。				
抽樣樣本數	1.一般民眾36,540份 2.投保單位5,121份 3.醫事服務機構4,555份		有效樣本數	1.一般民眾2,230份 2.投保單位1,478份 3.醫事服務機構1,127份	
調查目的	以中央健康保險署主要顧客服務管道為設計架構(包括：臨櫃服務、網站、業務單位專線、健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678))，調查一般洽公民眾、投保單位及醫事服務機構單位對於健保署各服務管道之品質及效能的滿意程度，作為未來改善各項服務管道服務品質之參考。				
調查方法	抽樣方法	☐ 簡單隨機抽樣 ☐ 系統抽樣 ☒ 分層隨機抽樣 ☐ 配額取樣 ☐ 立意取樣 ☐ 時段取樣 ☒ 其他（一般民眾隨機樣本採戶中抽樣）			
	調查方式	☒ 電話調查 ☐ 郵寄問卷 ☐ 面訪 ☒ 手機調查 ☐ 現場分發問卷 ☐ 網路調查 ☐ 其他（ ）			
	資料分析方法	單變項統計分析： ☐ 次數分配 ☒ 百分比 雙變項統計分析： ☒ 交叉分析 ☒ 卡方檢定 ☒ 其他（平均數與變異數分析）			
調查發現	1. 一般民眾： (1) 超過8成9的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。 (2) 對於臨櫃服務的整體滿意度表示肯定為95.7%。 (3) 對於網站服務的整體滿意度表示肯定為91.5%。 (4) 對於健保諮詢服務專線(0800-030598、4128-678)的整體滿意度表示肯定為89.1%。 2. 投保單位： (1) 超過8成9的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。 (2) 對於臨櫃服務的整體滿意度表示肯定為96.7%。				

	(3) 對於網站服務的整體滿意度表示肯定為94.8%。 (4) 對於業務專線電話的整體滿意度表示肯定為89.8%。 3. 醫事服務機構： (1) 超過9成3的受訪者對各項服務管道整體滿意度表示肯定。 (2) 對於臨櫃服務的整體滿意度表示肯定為99.3%。 (3) 關於網站服務： A. 對於「健保署全球資訊網」的整體滿意度表示肯定為95.5%。 B. 對於「健保資訊網服務系統(VPN)」的整體滿意度表示肯定為93.6%。 (4) 對於業務專線電話的整體滿意度表示肯定為93.5%。		
結論 與 建議	1.113年健保署各項服務管道使用率，不分群體皆以「網站服務」的使用率最高；其次因調查對象之業務屬性關係，使用率居次在「投保單位」與「醫事服務機構」皆為「業務專線電話服務」，至於「一般民眾」則為「臨櫃服務」。 2.關於健保署各項服務管道的滿意度評價，各項服務管道的滿意度評價方面，臨櫃服務在各項目除「民眾」在「等待時間」評價8成5，「投保單位」在「等待時間」評價8成7，其餘皆有獲得相當高度的評價滿意度都在9成以上；網站資訊服務滿意度方面，各項整體滿意度持肯定態度幾乎都在8成以上；一般民眾健保諮詢電話服務滿意度方面，以電話語音分類指引滿意度評價相對較低，另業務專線電話服務滿意度方面，則以「接通速度」滿意度相對較低。 3.針對改善「電話接通速度」，健保署除彈性調配服務人力、精進健保智能客服服務範圍、增加網站資訊及申辦業務項目外，另請各業務單位就例行性通函分散寄送時間，避免因短時間密集通函發送導致進線洽詢電話壅塞，根本改善為民服務品質、並能有效提升民眾滿意度。 4.鑑於國人電話使用行為之改變，僅使用行動電話的「唯手機族」占比持續增加，如使用住宅電話調查可能出現涵蓋率的問題；因此本年度針對一般民眾、廣續結合住宅市話與行動手機辦理雙底冊電話調查，以提升電話調查涵蓋率。建議未來針對一般民眾的全國性相關調查可持續辦理雙底冊電訪，以找出最佳組合比率，期使調查結果更能真實反映民眾感受，施政作為更能貼近民意趨勢。		
關鍵字	全民健康保險、顧客服務滿意度、民意調查	資料 性質	☐ 發布新聞（時間） ☒ 一般 ☐ 密
聯絡人	姓名：謝京伶 服務單位：衛生福利部中央健康保險署 職稱：專員 電話：(02)27065866轉分機2553 電子郵件：A111349@nhi.gov.tw		